



**”MAJOITUS- JA MATKAILUPALVELUJEN  
TUOTTAMINEN”  
OPINTOJAKSO  
VERKKO-OPPIMISYMPÄRISTÖSSÄ**

Anne Hirvonen

Ammatillisen opettajankoulutuksen  
kehittämishanke  
Toukokuu 2013  
Ammatillinen opettajakorkeakoulu  
Tampereen ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Hirvonen, Anne

”Majoitus- ja matkailupalvelujen tuottaminen” Opintojakso verkko-oppimisympäristössä

Opettajankoulutuksen kehittämishanke 25 sivua + 1 liitesivu  
Toukokuu 2013

---

Tämän kehittämishankkeen tarkoitus oli koota toimiva, monipuolinen ja erilaiset oppimisympäristöt sekä aikuiset monimuoto-opiskelijat huomioiva opintojakso. Toimeksiannon tälle kehittämishankkeelle sain Savonia AMK:lta samalla kun tiedustelin sieltä opetustunteja opetusharjoitteluuni.

Opintojakso on Savonia AMK:n monimuoto-opiskelijoille suunnattu valinnaisiin ammattiopintoihin kuuluva: *Majoitus- ja matkailupalvelujen tuottaminen*, joka on laajuudeltaan 4 opintopistettä.

Opintojakson suunnittelu toteutettiin NK 2 opetusharjoitteluni lomassa eli pidin samalla tämän kyseisen opintojakson kahdelle eri ryhmälle ja pyysin heiltä opintojakson lopussa palautetta verkkokurssin onnistuneisuudesta.

Suunnittelin opintojaksoa oman työ- ja koulutuskokemukseni pohjalta sekä valmiita Savonia AMK:lta saatuja materiaaleja päivittäen. Myös yritysvierailut ja mm. ajankohtaiset majoitus- ja matkailualaan liittyneet lehtileikkeet ja TV-ohjelmat kuuluivat osana opintojakson kokonaisuuteen.

Kehittämishankkeen tuloksena oli monipuolinen opintojakso suunniteltuna siten, että verkossa opiskelijat tekivät omatoimisesti tehtäviä, tutustuivat annettuihin aiheisiin ja keskustelemalla yhteisellä keskustelualueella avasivat niitä. Lähiopiskelutunnit antoivat taas mahdollisuuden opiskelijoille kysyä epäselviä asioita ja opettajalle tilaisuuden tarkentaa käsiteltyjä aiheita ja varmistaa että opiskeltuihin asioihin on paneuduttu ja ne on sisäistetty.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	4
2	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTTAMINEN .....	6
3	VERKKO-OPPIMISYMPÄRISTÖ JA VERKKO- OPETTAMINEN .....	9
4	OPINTOJAKSON YDINSISÄLLÖT .....	13
	4.1 Ydinsisällöt ja niissä käytettävä termistö .....	13
	4.2 Kehittämistehtävä.....	14
5	MONIMUOTO-OPISKELU.....	15
	5.1 Lähiopetus .....	15
	5.1.1 Luennot.....	16
	5.1.2 Yrityskäynnit.....	16
	5.2 Moodle verkko-oppimisympäristö.....	17
	5.2.1 Ohjaavat oppimismateriaalit.....	19
	5.2.2 Tehtävät.....	20
	5.2.3 Vapaaehtoinen täydentävä aineisto ja linkit .....	21
	5.2.4 Keskustelualue.....	22
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	23
	LÄHTEET.....	25
	LIITTEET .....	26

## 1 JOHDANTO

Tietotekniikan nopea kehittyminen on avannut parin viime vuosikymmenen aikana paljon uusia mahdollisuuksia opetustoimintaan. Näistä yksi on verkkopohjainen opetusympäristö, joka tuo uusia mahdollisuuksia esimerkiksi aikuisopiskeluun. (Kiviniemi 2000, 7) Ajasta ja paikasta riippumaton verkko- opiskelu- joko kokonaisuutena tai osana opintokokonaisuutta - antaa mahdollisuuden esimerkiksi työn ohessa opiskeluun tai opiskeluun hankalien liikenneyhteyksien takaa. Puhutaan avoimesta oppimisympäristöstä, jossa opiskelijalla itsellään on vastuu aktiivisesta työskentelystä ja asioihin perehtymisestä. Opettajan tehtävän katsotaan olevan enemmän ohjaava ja prosessia ylläpitävä. (Kiviniemi 2000, 11)

Tämän kehittämishankkeen aihe virisi minulle saadessani opetusharjoittelupaikan Savonia AMK:sta. Sain tilaisuuden opettaa kahta aikuisopiskelijasta koostuvaa monimuoto-opiskeluryhmää, joilla opiskelut olivat osittain yhteisiä. Monimuoto-opiskelussa opiskelijat opiskelevat verkossa itsenäisesti ja ohjatusti sekä käyvät lähitunneilla, joita tässä opintojaksossa oli kerran kuussa, yleensä kaksi tuntia kerrallaan.

Keskustellessamme opintojakson vastuullisen opettajan kanssa, ehdotti hän tämän opintojakson uudelleen suunnittelua samalla, koska sen sisältöä olisi nyt ajankohtaista päivittää ajanmukaiselle tasolle. Opintojakson, jonka pitämisen sain osittain haltuuni, nimi on *Majoitus- ja matkailupalvelujen tuottaminen* ja ryhmät ovat vuosina 2010 ja 2011 aloittaneet Hotelli- ja ravintola-alan restaurantin tutkintoon tähtäävät aikuisopiskelijat.

Tilaisuus osallistua opetuksen suunnitteluun pohjamutia myöten eli laatimalla opintojakson sisältöä verkkoon Moodle-oppimisympäristöön ja suunnittelemalla sekä pitämällä lähitunteja on paitsi haasteellista ja aikaa vievää, mutta ennen kaikkea opettavaa ja antoisaa. Opetuksen siirtyessä yhä enemmän monimuoto- ja verkko-opetuksen muotoon, on tarpeellista laatia opintojaksojen sisältöjä uudelleen ja tarkastella mm. sitä mikä aineisto soveltuu verkkoon itse opiskeltavaksi ja mitkä asiat vaativat lähituntien kontaktoinnin ja suoran vuorovaikutuk-

sen opiskelijan ja opettajan välillä. Samalla saan itsekin hyvää oppia verkko-opettamisesta ja tarvittaessa tukea opintojakson vastaavalta opettajalta.

Opintojakson uudelleen suunnittelu oli ajankohtaista ja tämän nyt tehdyn aineiston pohjalta on hyvä päivittää opintojakson toteutusta aika ajoin ottaen huomioon tekniikan ja opetusmenetelmien kehittyminen sekä majoitus- ja matkailualan ajankohtaisimmat asiat. Verkkokurssin suunnittelemisen on vaativaa ja aikaa vievää, joten kurssin helppo päivittäminen on suuri apu ja ajansäästö sitä pitävälle opettajalle. Opintojakson sisällön ja tehtävien samankaltaisuus antaa myös eri lukuvuosien opiskelijoille samantasoisien lähtökohdan opiskelun sisältöä ja suoritusten arvostelua ajatellen.

Kehittämishankkeessani tuon esille lähinnä mitä verkko-oppimisympäristö ja monimuoto-opetus on, opintojakson sisällön, sen toteuttamistavan sekä arviointikriteerit ja avaan opintojaksoon liittyvää käsitteistöä. Pohdin myös kriittisesti sitä mitä asioita olisin voinut tehdä toisin ja millaista palautetta opiskelijoilta tämän opintojakson toteuttamisesta sain.

## 2 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTTAMINEN

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena on lähinnä laatia *Majoitus- ja matkailupalvelujen tuottaminen* opintojakso hotelli- ja ravintola-alan restonomiopiskelijoille uudelleen. Näin sen saa toimivammaksi ja ajanmukaisemmaksi kokonaisuudeksi näille monimuotoisesti opiskeleville aikuisopiskelijoille, jotka opiskelevat lähinnä verkkoympäristössä ja käyvät satunnaisesti harvoilla lähiopetuspäivillään pitkienkin matkojen takaa ja työnsä ohella.

Tarkoituksena on myös saada opintojakson sisältö helposti päivitettäväksi ja näin helpottamaan opettajan työtä tulevaisuudessa. Valmiiseen, hyvin suunniteltuun pohjaan on hyvä päivittää ajankohtaisia ja kiinnostavia materiaaleja ja ottaa huomioon myös verkko-opetuksen jatkuva kehittyminen.

Kehittämishankkeen tavoitteena on myös avata verkko-opetusta ja monimuoto-opetusta itse kehittämishankkeen tekijälle eli minulle, joka en ole toiminut enkä toimi tätä kehittämishanketta tehdessäni opetustehtävissä. Se on tukemassa myös osana opettajaopintojen näkökulma kahteen kuuluvaa opetusharjoittelua, joka kytkeytyy tähän kehittämishankkeeseen.

Kehittämishankkeen aikataulu on sidoksissa opetusharjoitteluuni ja valinnaisina opintoina suoritettavaan ”Verkko- opetuksen kehittyvät menetelmät”- opintojaksoon. Pyrin tekemään kehittämishanketta silloin kun suinkin työ- ym. aikataulut antavat periksi ja saan opetusharjoitteluni ja valinnaisen opintojakson opintoja eteenpäin siihen vaiheeseen, että niistä on sisältöä kehittämishankkeeseeni. Kehittämishankkeeni, opetusharjoitteluni sekä valinnaiset opinnot ovat siis keskenään symbioosissa ja pyrin tekemään nämä kaikki hyödyntäen oppimaani monimuotoisesti.

Opintojakso on laajuudeltaan 4 op eli 108 tuntia opiskelijan työtä. Lähiopetusta molemmilla ryhmillä oli kaksi päivää kuukaudessa ja tässä nimenomaisessa aineessa noin 2–3 tuntia kuukausittain. Lähiopetustunteja opetusjaksolla oli siis noin 10–15 ja näin ollen verkko-opiskeluun jokaisen opiskelijan tulisi käyttää noin 90 tuntia ajanjaksolla 8.10.2012 – 28.2.2013.

Kurssin vaiheistaminen ja sen konkretisoiminen aikuisopiskelijalle sopivaksi aikatauluksi on yksi opiskelun ohjauksen välineistä (Matikainen 2003, 93). Majoi- tus- ja matkailupalvelujen tuottaminen – opintojaksolla kaikki opiskelijat ovat työssäkäyviä aikuisopiskelijoita eikä opintojakson aikatauluttaminen kovin tiu- kaksi näiden ryhmien kanssa ollut tarkoituksenmukaista.

Kiviniemen (2000, 65) mukaan verkko-opetuksen haasteena on aikaansaada teorian ja käytännön vuoropuhelua esimerkiksi käytäntöön soveltavien tehtävi- en, havainnollistavien ja monipuolisten oppimisympäristöratkaisujen tai virtuaa- listen simulaatioiden avulla. Oppimiskokemusta tulisi pyrkiä avartamaan mm. oppimisympäristöä käytännöllisempään suuntaan muuttamalla. Tätä tavoitetta voidaan tukea esimerkiksi tehtävän asettelulla.

Tehtävät pyrittiin saamaan käytännönläheisiksi. Tehtävät annettiin Moodleen vaiheittain ja avattiin osio kerrallaan. Tehtävien tekemiseen annettiin aikaa teh- tävästä riippuen kuukaudesta kahteen.

### **3. Majoitusyrityksen jakelukanavat ja e-business**

Tämä osio kurssista toteutetaan 17.12.2012 - 15.02.2013 välisenä aikana.

Perehdy aineistoon ja kommentoi keskustelualueella mitä kokemuksia sinulla on matkailutuotteen jakelukanavista & sähköisestä liiketoiminnasta. Esitä myös ky- symyksiä aiheesta ja kommentoi muiden ajatuksia.



Jakelukanavat ja e-business osio 1



Jakelukanavat ja e-business osio 2



Keskustelualue: jakelukanavat ja sähköinen liiketoiminta

Kuvio 1. Esimerkki verkkokurssin tehtävänannosta

Tehtävien palautuksille ja keskusteluille annettiin aikataulut selkeästi Moodleen jokaiselle tehtäväalueelle. Palautusaikatauluja noudattivat lähinnä ne opiskelijat, jotka muutoinkin osallistuivat mm. lähiopetukseen.

Opettajan antama välitön palaute tehtäviin on tärkeää oppimisen kannalta. Mi- käli oppimistehtävien palaute laiminlyödään, saattavat opiskelijat kokea, että heiltä odotetaan vain suorituksia eikä niinkään oppimista ja yhteisen asiantunte-

vuuden rakentamista. (Kiviniemi 2000, 64) Tehtäviin annettu välitön palaute luo myös vuorovaikutuksellisuutta keskustelualueella ja edesauttaa myös näin oppimista.



### 3 VERKKO-OPPIMISYMPÄRISTÖ JA VERKKO- OPETTAMINEN

Verkko- opiskelulla voidaan tarkoittaa hyvin erilaisia asioita. Laajasti ajatellen voimme puhua verkko- opettamisesta, mikäli verkolla on jokin rooli oppimisprosessissa. Verkko voi toimia esimerkiksi tiedon tarjoajana, omien tuotosten julkaisukanavana tai vuorovaikutusareenana (Kalliala 2002,12). Verkko- opiskelu on paikasta ja ajasta riippumatonta, mutta verkko-opiskelijan tulee olla kuitenkin jossakin missä hän pystyy käyttämään verkko-oppimisympäristöä hyödykseen.

Kuten mikä muu opiskelumuoto tahansa, sisältää myös verkko- opiskelu oppimismateriaalia, itse oppimisprosessin ja vuorovaikutusta toimijoiden välillä. Kallialan (2002,12) mukaan verkko-opiskelua voidaan luonnehtia sen mukaan, kuinka aika ja paikka kiinnitetään opiskelussa. Verkko-oppimisympäristössä toimija eli opettaja, opiskelija, asiantuntija tai mahdollinen oppijaprojektin asiakas, voi olla paikalla:

- samaan aikaan ja samassa paikassa eli esimerkiksi luokahuoneessa
- samaan aikaan eri paikassa eli keskustellen esimerkiksi chat-ryhmässä
- eri aikaan eri paikassa, kuten tekemällä annettuja tehtäviä silloin kun se omaan aikatauluun parhaiten sopii. (Kalliala 2002,13)

Toteuttamassani opintojaksossa Moodle-oppimisympäristössä (käsitellään lähemmin luvussa 5.2.), toimijat olivat pääsoin paikalla eri aikaan ja eri paikoissa. Monimuoto-opetuksessa olimme samassa paikassa samaan aikaan ainoastaan lähitunneilla luokahuoneessa niiden opiskelijoiden kanssa, jotka pääsivät paikalle.

Kiviniemen (2000, 46) mukaan verkkokurssin toteutuksessa on olennaista keskittyä oppimiskokemusten suunnitteluun eikä niinkään teknologiseen testaamiseen. Kaikessa opetuksen toteutuksessa olennaisinta on se miten opiskelija mieltää opetustilanteen ja opiskelun ja millaisia sisäisiä merkitysrakenteita opiskelijat tämän opiskeltavan asian suhteen rakentavat. (Kiviniemi 2000, 46) Opetuksen suunnittelun lähtökohtana on siis oppilaslähtöisyys. Tämän opintojakson suunnittelussa on otettu huomioon opiskelijoiden tausta niin työhistoriaa kuin edeltäviä opintojakin ajatellen. Sopivan tasoiset tehtävät motivoivat ja innosta-

vat opiskelijaa ja pienen suhteellisen homogeenisen opiskelijaryhmän kyseessä ollen tämä oli suhteellisen helppo toteuttaa.

Opettajalta edellytetään myös emotionaalista läheisyyttä oppilaisiin, jotta saadaan aikaan vuorovaikutusta ja oppimista sen kautta. (Aarnio & Enqvist 2001,54) Paitsi lähituntien aikana, pyrin luomaan läheisyyttä opiskelijoihin myös verkkokeskustelussa ja kannustamaan opiskeluissa eteenpäin. Mikäli joku tehtävä ei auennut, autoin opiskelijaa viemään sitä eteenpäin ja rohkaisin luottamaan opiskelijaa tietoihinsa ja taitoihinsa.

Verkkokurssin suunnittelussa on otettava huomioon myös kurssin tavoitteet, se mitä ja miten opiskelijoiden halutaan oppivan ja kuinka kurssi rytmitetään. (Mätkäinen 2003, 93) Tämän opintojakson perustiedot on esitetty kurssin verkkoppimisympäristön etusivulla Moodlessa. Opintojaksoa suunnitellessani olen ottanut täten huomioon seuraavat asiat:

**Opintojaksokuvauksen**, joka sisältää opintojaksoa koskevat keskeiset tiedot. (Käsitteistö, Avoin AMK.) Tämän opintojakson opintojaksokuvaus kertoo seuraavaa: toteutetaan monimuoto-opiskeluna, joka sisältää luentoja, itsenäistä opiskelua ja oppimistehtäviä, verkko-opetusta sekä yrityskäynnin matkailu- ja majoituspalveluja tarjoavaan yritykseen. Opintojakson toteutus muotoutuu yhteistyössä opiskelijoiden ja opettajaharjoittelijan yhdessä sovitulla tavalla, kurssin tavoitteiden, tuutoriopettajan sekä ohjaavan opettajan hyväksymänä. Opintojakson laajuus vastaa 4 op = 108 tuntia opiskelijan työtä. Kurssi toteutetaan 8.10.2012 - 28.2.2013 välisenä aikana. (Moodle. Savonia AMK)

**Osaamistavoitteet**, jotka tässä opintojaksossa ovat:

- Opiskelija osaa luetella yleisimmät matkailupalvelujen tuottajat ja kansainväliset hotelliketjut, brändit ja konseptit.
- Opiskelija tietää matkailu- ja majoitusliikkeen tuotanto- ja kulutusprosessin toimintaperiaatteet.
- Opiskelijalla on valmiudet matkailu- ja majoituspalvelujen tuotesuunnitteluun ja tuottamiseen. (Opintojaksokuvaus MAC2100B, Savonia AMK)

**Arviointikriteerit** (LIITE 1), jotka on esitetty kurssin perustiedoissa. Jokaiselle osa-alueelle on määritelty omat kriteerinsä. Tämä helpottaa paitsi arviointia myös tehtävien laatimista. Koska opintojakson arviointi on asteikolla 1-5 ja osaamisen kartoittamiseen täytyy pyrkiä jo tehtävänannossa.

**Keskeiset sisällöt**, jotka tässä opintojaksossa ovat:

- Majoitus- ja matkailupalvelujen suunnittelu
- Blueprinting- malli
- Revenue management toiminnan ohjaajana
- Palvelujen turvallisuus ja laatu
- Jakelukanavat ja e- business matkailu- ja majoituspalvelujen tuottamisessa.  
(Opintojaksokuvaus MAC2100B, Savonia AMK)

### **Työkokemus ja edeltävät opinnot**

Paitsi työkokemus, vaikuttaa opetusmateriaalin laatimiseen myös opiskelijoiden aiempi koulutus. Tähän nimenomaiseen koulutukseen vaadittiin mm. seuraavanlaisia edeltäviä opintoja:

- lukion oppimäärä tai ylioppilastutkinto
- opistoasteen tai ammatillisen korkea-asteen tutkinto (mm. insinööri)
- ammatillisessa peruskoulutuksessa suoritettu, laajuudeltaan vähintään kolmivuotinen ammatillinen perustutkinto tai sitä vastaava aikaisempi tutkinto
- nuorisoasteen koulutuksen ja ammattikorkeakoulujen kokeilusta annetussa laissa (391/91) tarkoitetut vähintään kolmivuotiset yhdistelmäopinnot
- ammattitutkinto, erikoisammattitutkinto tai ulkomainen koulutus, joka asianomaisessa maassa antaa kelpoisuuden korkeakouluopintoihin. (Yleinen hakukelpoisuus Hotelli- ja ravintola alan koulutusohjelma, Savonia AMK)

Tällä opintojaksolla olevilla opiskelijoilla koulutustaustana oli lähinnä ammatillinen perustutkinto ja joillakin ammattitutkinto. Opintojakson sisällön suunnittelussa tuli ottaa siis huomioon, että opiskelijoilla oli jo jonkin verran tietoa alasta. Lisäksi suurin osa opiskelijoista toimi työtehtävissä matkailualalla. Yksi opiskelijoista ei toiminut majoitus- ja matkailualalla, mutta hänellä oli perustiedot aiheesta aiemmalta opintojaksolta.

**Suoritus- ja toteutustavat**, jotka tässä opintojaksossa ovat:

Itsenäinen ohjattu opiskelu Moodle- verkko- oppimisympäristössä, harjoitukset ja artikkelireferaatti sekä kehittämistehtävä tai tentti. (Opintojaksokuvaus, MAC2100B. Savonia AMK) Pyrin laatimaan opintojaksosta monipuolisen ja käyttämään materiaalina erilaisia oppimismateriaaleja niin verkko- oppimisympäristössä kuin lähiopetustunneillakin.

## 4 OPINTOJAKSON YDINSISÄLLÖT

Opintojakson arviointiperusteissa 50 % arvioinnista koostuu harjoituksista ja artikkelireferaatista, joka kyseisellä kurssilla tulisi olla englanninkielisestä artikkelista. Kussakin osiossa on omat harjoituksensa ja tehtävänsä sen sisällön ja ominaisuuden mukaan. Toinen 50 % osuus arvioinnissa koostuu kehittämistehtävästä.

### 4.1 Ydinsisällöt ja niissä käytettävä termistö

Opintojakson ydinsisällöt ja opittavat asiat ovat:

- *Kansainväliset hotelliketjut, brändit ja konseptit.* Brändi on Suomen mediaoppaan mukaan tavaramerkin ympärille muodostunut positiivinen maine. Matkailu- ja majoitusalan brändeistä voidaan mainita esimerkiksi uusimpina Solo by Sokoshotels, jota edustaa Jyväskylään vuonna 2012 avattu Solo Sokos Hotel Paviljonki.
- *Majoitus- ja matkailupalvelujen turvallisuus ja laatu sekä näiden vaikutukset tuotantoon.*
- *Majoitusyritysten jakelukanavat ja e- business.* E-business on sähköistä liiketoimintaa, joka majoitusosalalla tarkoittaa mm. yrityksen verkkosivujen kautta varaamista. Jakelukanavat ovat yrityksen käyttämiä jälleenmyyjiä, esim. matkatoimistot.
- *Revenue management toiminnan ohjaajana.* Revenue management eli RM tarkoittaa tuottojohtamista ja majoitusosalalla se on lähinnä huonehinnittelun sovittamista kysyntään maksimoimaan huonetuottoa.
- *Palvelupakettien suunnittelu majoitus- ja matkailuyrityksessä, Blueprinting- malli.* Blueprinting tarkoittaa palveluprosessin yksityiskohtaista kuvaamista.

## 4.2 Kehittämistehtävä

Opiskelijan omaa osaamista kokoava työ on kehittämistehtävä. Tässä opintojaksossa toisena vaihtoehtona oli tentti, mutta opiskelijat valitsivat mielekkäämpänä kehittämistehtävän. Katsoimme myös, että tällä opintosisällöllä ja tässä nimenomaisessa aiheessa kehittämistehtävä oli merkityksellisempi oppimisen kannalta kuin tentti.

Kehittämistehtävässä opiskelijat kokoavat siis oman osaamisensa ja hyödyntävät kurssin sisältöä. Kehittämistehtävän laatimisessa tuli ottaa huomioon mitä opintojakson sisältö oli ja suunnitella tehtävä monipuoliseksi sen mukaisesti.

Majoitus- ja matkailupalvelujen tuottaminen – opintojakson kehittämistehtäväksi päädyin mielikuvitteellisen hotellihuoneen laatimiseen ja ottamaan huomioon suunnittelussa kurssilla käsitellyt asiat.

Tehtävänanto kehittämistehtävään:

### **Kehittämistehtävä MAH0S ja MAH1S 12BMAC2100B Majoitus- ja matkailupalvelujen tuottaminen**

#### **Luo unelmiesi hotellihuone**

Ota huomioon ja tuo työssäsi esille seuraavat asiat:

- Hotellihuoneen koko
- Varustelutaso
- Turvallisuusnäkökohdat hotellihuoneessa ja hotellissa yleisesti
- Laatu
- Asiakaskunta ja sen myötä käytettävät jakelukanavat
- Huoneen hinta (mahdollinen hinnan sesonkivaihtelu) ja mitkä seikat huoneen hinnoitteluun ovat vaikuttaneet.

Käytä apunasi mielikuvitustasi, kurssin materiaalia, tehtäviä ja lähitunneilla käsittelemiämme asioita.

Käytä työssäsi Savonia AMK:n raportointipohjaa ja rajaa työsi 3-6 sivuun (pois lukien kansi, sisällysluettelo ja lähdeluettelo). Voit havainnollistaa työtäsi piirroksella, kollaasilla tms.

Kehittämistehtävä toimii kurssin 12BMAC2100B lopputehtävänä ja kattaa 50% kurssin arvioperusteesta.

## 5 MONIMUOTO-OPISKELU

Monimuoto- opiskelusta käytetään nykyään myös nimeä Blended learning, joka viittaa siihen, että oppimiseen käytetään erilaisia työkaluja ja oppimisympäristöjä ja nämä oppimisympäristöt ikään kuin sulautuvat opiskelijalla toisiinsa. (Mitä monimuoto-opiskelu on. Itä-Suomen yliopisto) Haasio & Haasio käyttävät Blended learning suomenkielistä käsitettä sulautuva opetus. (Haasio & Haasio 2008, 45)

Etä- ja monimuoto-opetuksen erilaisissa ratkaisuissa pidetään tärkeänä kaksisuuntaisen vuorovaikutuksellisuuden mahdollisuutta. Vuorovaikutuksen tarkoituksena on

- antaa ohjaajalle mahdollisuus tukea opiskelijan motivaatiota ja tehtävään sitoutumista välittömän palautteen avulla
- antaa opiskelijalle mahdollisuus soveltaa oppimisen tietoja ja taitoja ja saada tukea oman edistymisensä itsearviointiin
- auttaa opiskelijaa sitoutumaan opiskelijoiden ja opettajien muodostamaan työyhteisöön ja sitä kautta tavoitteiden saavuttamiseen

(Meisalo, Sutinen & Tarhio 2003, 181).

### 5.1 Lähiopetus

Matikaisen (2003, 16) mukaan sopimisella ja näin tehdyllä orientaatiolla voidaan tilanteelle saada aikaan raamit niin, ettei lähdetä poukkoilemaan muihin asioihin. Sopiminen on tavallaan alkuneuvottelu, jolla luodaan yhteinen ymmärrys sille, millaisessa tilanteessa ollaan ja kuinka kauan aikaa on käytettävissä.

Ensimmäinen lähiopetustunti molemmille ryhmille tästä opintojaksosta oli orientaatiotunti. Tällä orientaatiotunnilla käsiteltiin kurssin sisältö, tavoitteet, arviointikriteerit ja neuvoteltiin opiskelijoiden kanssa siitä mikä tapa lopputyön suhteen heille olisi mieluisampi toteuttaa - tentti vai kehittämishanke. Kaikki paikalla olleet valitsivat kehittämishankkeen. Lisäksi sain tutustua ensimmäisellä lähiope-

tustunnilla ryhmään ja opiskelijoiden työ- ja koulutustaustaan. Opetuksen suunnittelun kannalta työ- ja koulutustaustan tuntemus oli olennaista, jotta osasin suunnitella opintojaksolle sopivan haasteelliset tehtävät eri osioista.

Molemmilla opintojaksolle osallistuvalla ryhmällä oli 2 lähiopetuspäivää kuukaudessa ja näinä päivinä kyseistä ainetta noin 2 tuntia. Lähitunneilla koottiin etupäässä verkkoympäristön aiheet ja varmistettiin, että käsiteltävät asiat oli ymmärretty.

### 5.1.1 Luennot

Luennot toteutettiin Savonia AMK:n luokkatiloissa ja paikalla oli yleensä 2-4 opiskelijaa ja nämä opiskelijat olivat yleensä samat jokaisella luennolla. Luennoilla lähinnä kerrattiin Moodle-verkkoympäristössä olevia aiheita ja varmistettiin, että asiat oli ymmärretty. Luennot olivat erittäin vuorovaikutteisia ja opiskelijat olivat todella hyvin mukana keskusteluissa ja näin asioihin saatiin käytännönläheinen kosketus. Luennoilla pyrin tuomaan esille asioita oman työhistoriani kautta ja saamaan näin keskustelua aikaiseksi. Keskustelujen pohjalla käytimme myös valokuvia, lehtileikkeitä ja ajankohtaisia uutisia majoitus- ja matkailualalta.

### 5.1.2 Yrityskäynnit

Benchmarking- osioon liittyen teimme kaksi yrityskäyntiä. Benchmarking tarkoittaa tuotekehitykseen liittyvää menetelmää, jossa yrityksen omaa toimintaa verrataan jonkin toisen yrityksen toimintaan ja pyritään saamaan parhaat tiedot ja taidot oman yrityksen kehittämistä ajatellen. (Komppula & Boxberg 2005, 123)

Toisen ryhmän kanssa vierailimme Huoltoliitto Ry, Kylpylähotelli Kunnonpaikassa Siilinjärvellä, jossa markkinointipäällikkö tutustutti taloon, sen historiaan ja kehitysnäkymiin. Toisen ryhmän kanssa vierailimme Kylpylähotelli Rauhalah-



nessa Kuopiossa, jossa hotellin johtaja luennoi meille Rauhalahden toimintaperiaatteista ja tuotteistamisen, markkinoinnin sekä strategian merkityksestä. Näiden kahden yrityskäynnin lisäksi annoin opiskelijoille tietoa Holiday Club Saimaasta Lappeenrannassa. Tiedot olin saanut omalla vierailullani yrityksessä sekä joitakin yrityksen tunnuslukuja jälkikäteen sähköpostitse Holiday Club Saimaan kontrollerilta.

Opiskelijat, jotka eivät päässeet yritysvierailuille, tutustuivat yrityksiin omatoimisesti joko verkkosivujen kautta tai olivat käyneet vastaavanlaisella yritysvierailulla jo aiemmin ja heillä oli näin myös pohjatietoa tehtävän tekemiseen.

Yrityskäynnit olivat pohjustuksena Moodlessa antamaani tehtävään, jossa opiskelijoiden tuli verrata yrityksiä keskenään ja kommentoida mitä kehitettävää yritysten toiminnoissa olisi ja mitä toinen toisiltaan ne voisivat oppia. Tehtävä oli tarkoitus avata keskustelemalla avoimessa verkko keskusteluympäristössä.

## 5.2 Moodle verkko-oppimisympäristö

Wilsonin mukaan *”Oppimisympäristö on paikka tai yhteisö, jossa ihmisillä on käytössään erilaisia resursseja, joiden avulla he voivat oppia ymmärtämään erilaisia asioita ja kehittämään mielekkäitä ratkaisuja erilaisiin ongelmiin.”* (Matiainen 2003, 28)

Monimuoto- opiskelussa pääpaino on omatoimisessa verkko-opiskelussa. Verkko-oppimisympäristö on yleensä verkkopohjainen ohjelma, joka on suunniteltu opetuksen, kurssinhallinnan ja oppimisen tueksi. Verkko-oppimisympäristöjä voi käyttää joko kokonaan verkossa tapahtuvaan opetukseen, lähiopetuksen tukena tai osana monimuoto-opetusta, kuten tässä sitä käytämme. (TAMK Tabula. Verkko-opetuksen kehittyvät menetelmät- kurssi. Verkko-oppimisympäristöt)

Moodle on ilmainen verkkosovellus, jota kouluttajat voivat käyttää verkko- opettamisen työkaluna. (<https://moodle.org/>) Savonia AMK:n verkko- opetuskäyttöön valisema verkko-oppimisympäristö on tällä hetkellä Moodle.

Majoitus- ja matkailupalvelujen tuottaminen – opintojakson jaoin Moodle verkko-opetusympäristössä aiheitten mukaan. Pohjan aiheille antoivat opintojakson tavoitteet ja arviointikriteerit.

## **MAC2100B MAJOITUS- JA MATKAILU- PALVELUJEN TUOTTAMINEN**

Opettaja: Anne Hirvonen (opettajaharjoittelija)

Tuutoriopettaja: Maisa Haatainen, Savonia -  
ammattikorkeakoulu

Ohjaava opettaja: Karl-Erik Hasa, Savon ammatti- ja aikuis-  
opisto.

Tämä opintojakso toteutetaan monimuoto-opiskeluna, joka sisältää luentoja, itsenäistä opiskelua ja oppimistehtäviä, verkko-opetusta sekä yrityskäynnin matkailu- ja majoituspalveluja tarjoavaan yritykseen. Opintojakson toteutus muotoutuu yhteistyössä opiskelijoiden ja opettajaharjoittelijan yhdessä sovitulla tavalla, kurssin tavoitteiden, tuutoriopettajan sekä ohjaavan opettajan hyväksynnä. Opintojakson laajuus vastaa 4 op = 108 tuntia opiskelijan työtä. Kurssi toteutetaan 8.10.2012 - 28.2.2013 välisenä aikana.

Kurssin suorittaminen ja arviointi: Harjoitukset ja artikkelireferaatti 50 %, harjoitustehtävä tai tentti 50 %. Kurssin arviointi suoritetaan asteikolla 0-5.



Uutiset



Opiskelijoiden ja opettajan yhteinen keskustelualue

Palautetta opettajaharjoittelijalle

Kuvio 2. Opintojakson aloitussivu Moodle- verkko-oppimisympäristössä

Esimerkkinä ensimmäinen osio niin kuin se Moodle- alueella on esillä:

## 1. Palvelutuote majoitus- ja matkailupalveluissa

Tämä osio kurssista toteutetaan 8.10.2012 - 15.1.2013 välisenä aikana.

Perehdy itsenäisesti materiaaliin ja etsi lisätietoa lähdekirjallisuudesta. Osallistu 19.11.2012 luennolle.



Myyntipalvelutoiminnot



Matkailupalvelujen tuotesuunnittelu



Koonti yrityskäynnistä + tehtävä



Tehtävän palautus 15.1.2013 mennessä



Blueprinting hotellissa- tehtävä



Tehtävän palautus 15.1.2013 mennessä.

Trendit by Poon A.

Kuvio 3. Moodle- verkko-oppimisympäristön ensimmäinen osio

### 5.2.1 Ohjaavat oppimismateriaalit

Ohjaavilla materiaaleilla tarkoitetaan verkko- oppimisessa useimmiten opettajan verkkokurssille laatimaa ja kokoamaa materiaalia, joka voi sisältää myös verkosta tai verkon tietokannoista löytyviä opiskeluaiheeseen liittyviä aineistoja (Matikainen 2003, 69).

Laadin aineistoa alan kirjallisuuden, oman työkokemukseni ja opiskeluaikaisten muistiinpanojeni pohjalta. Lisäsin myös hyödyllisiä linkkejä, joihin opiskelijat omatoimisesti voivat tutustua. Tärkeää opiskeluaineiston laatimisessa on tarkistaa, että esille tuodut asiat ovat ajanmukaisia, tuoreita ja paikkansa pitäviä. Laadin aineiston PowerPoint- pohjaan, jotta sitä on helppo lukea ja käyttää tarvittaessa myös lähituntien materiaalina.

### 5.2.2 Tehtävät

Opiskelussa tehtävä on ohje, jossa selkeästi ja yksiselitteisesti kuvataan mitä opiskelijalta odotetaan – niin myös verkko-opiskelussa. Kyseessä on siis yksisuuntainen tiedonsiirto opettajalta tai ohjaajalta opiskelijalle. (Matikainen 2003, 73) Tehtävienannon tulee verkko-opetuksessa olla selkeää eikä se saa jättää opiskelijalle mitään arvailujen varaan. Tehtävän palautusalue ja viimeinen palautuspäivämäärä tulee olla esillä ja tehtävän laajuudesta ja esittämisasusta on myös hyvä antaa ohjeet.

#### 5. Majoitus- ja matkailupalvelujen turvallisuus ja laatu

Tämä osio toteutetaan 17.12.2012 - 15.02.2013 välisenä aikana.

Perehdy aineistoon ja anna mielipiteesi keskustelualueella:

Mitä turvallisuusasioita majoitusyrityksen tulee ottaa huomioon asiakkaan ja toisaalta työntekijän kannalta?

Miten turvallisuus vaikuttaa laatuun?



Hotellien ja ravintoloiden turvallisuusohje



Keskustelualue: Turvallisuusasiat majoitusyrityksessä

Kuvio 4. Ohjeistettu tehtävä

Jokaisesta osiosta annettiin verkkoympäristöön tehtäviä ja pyrittiin saamaan niistä monipuolisia ja sopivan haasteellisia. Tehtävienannon pohjana olivat myös opintojakson arviointikriteerit. Kokonaismäärässä tuli ottaa huomioon myös opintojakson opintopistemäärä ja sitä myötä kuinka monta tuntia opiskelijan työtä nämä tehtävät vaativat.

Vastavuoroisuus on tärkeää verkko-opetuksessa ja tehtävistä annettavan palautteen antaminen opiskelijoille on tärkeää oppimisprosessin kannalta. Se motivoi oppilasta ja antaa mahdollisuuden korjata tehtävää. Verkkoympäristö asettaa palautteen antamiseen omat haasteensa: opettaja analysoi opiskelijoiden tuotokset, rakentaa niistä synteesejä ja ohjaa kirjoittamalla (Matikainen 2003, 95-96). Opettajan palaute dokumentoituu ja se on julkista – kaikkien luettavissa. Rakentavan välipalautteen antaminen auttaa opiskelijaa vielä korjaamaan teks-

tiään. Opettajan antaman palautteen tulee siis olla kannustavaa ja eteenpäin ohjaavaa. (Matikainen 2003, 96)









### 5.2.3 Vapaaehtoinen täydentävä aineisto ja linkit

Opiskelijoille annettiin Moodle- oppimisympäristöön valmiita linkkejä ja aineistoa, joihin he pystyivät halutessaan tutustumaan ja syventämään näin opittua tietoa. Nämä vapaaehtoiset aineistot olivat tehtyjä opinnäytetöitä, ajankohtaisia Tv- ohjelmia, lehtileikkeitä sekä alan yritysten ja toimijoiden web- sivustojen linkkejä. Valmiiksi haetut linkit ja aineistot houkuttavat opiskelijaa tutustumaan paremmin aiheeseen kuin se että hän itse joutuisi hakemaan tietoa tietämättä tarkkaan mistä sitä saa.

#### **TÄYDENTÄVÄ AINEISTO**

Tämä aineisto ei kuulu pakollisena kurssiin, mutta voit täydentää osaamistasi ja hyödyntää materiaalia tehtävien laatimisessa.

##### **Opinnäytetöitä**

-  Tuotteistamalla elämyksellisiin matkailupalveluihin
-  Palvelupaketin kehittäminen; Case Sokos Hotelli Puijonsarvi
-  Majoituspalvelujen ostoon vaikuttavia tekijöitä
-  Ravintolan myyntipalvelun kehittäminen
-  Majoitusliikkeen väkivaltariskit ja niiden hallinta
-  Pelastussuunnitelma. Opas majoitus- ja ravitsemisalan pk- yrittäjille
-  Laatukäsikirjan laatiminen Kylpylähotelli Sani Oy:lle
-  Majoituspalveluiden terveydellisten olosuhteiden selvitys Itä-Savon sairaanhoitopiiriin ky:n terveystalvonnann toimialueella.

##### **Linkkejä**

-  Turvallisuus Scandic-hotellissa

Kuvio 5. Täydentävä aineisto

#### 5.2.4 Keskustelualue

Keskustelualueet ovat yleinen työkalu lähes kaikissa verkko-oppimisympäristöissä. Ne ovat alueita, joille voidaan jättää viestejä ja osallistua asynkroniseen (ei-reaaliaikaiseen) keskusteluun. Useimmiten kaikki osallistujat voivat lukea kaikki alueelle jätetyt viestit, mutta joissain työkaluissa myös jako pienempiin ryhmiin on mahdollinen. Viestit ryhmittyvät yleensä viestiketjuiksi, jolloin aikaisemmat viestit näkyvät suoraan oman vastauksen ala- tai yläpuolella. Näin koko keskustelun kulkua on helppo seurata (TAMK Tabula. Verkko- opetuksen kehittyvät menetelmät- kurssi. Keskustelualueet.). Keskustelualue voi olla myös synkroninen, jolloin keskustelu verkossa on reaaliaikaista ja tapahtuu esimerkiksi chatissa. Tässä opintojaksossa emme käyttäneet tällä kertaa synkronista eli reaaliaikaista keskustelualueutta, mutta tulevaisuudessa se voisi olla myös yksi vaihtoehto.

Majoitus- ja matkailupalvelujen tuottaminen kurssin keskustelualueena toimivat opiskelijoiden ja opettajan yhteinen keskustelualue sekä joissakin aiheosioissa annettu erillinen keskustelualue sen aiheen tehtävään liittyen. Kyseisen kurssin keskustelualueet olivat asynkronisia eli ei reaaliaikaisia. Opiskelijoille oli annettu puhelinnumeroni mikäli heillä olisi ollut esimerkiksi yritystapaamisiin liittyen jotain kiireellistä asiaa.

#### 4. Hotelliketjut, brandit ja konseptit

Tämä osio kurssista toteutetaan 17.12.2012 - 31.01.2013 välisenä aikana. Tutustu aiheeseen annettujen linkkien ja aineistojen pohjalta, tietoa löytyy myös netistä.



Artikkelireferaatti- tehtävä

Tehtävän palautus 31.1.2013 mennessä



Hotel Design



Tehtävä: Hotelliketjut, konseptit ja brandit. Keskustele 15.1.2013 mennessä.



Keskustelualue: Hotelliketjut, konseptit ja brandit

Kuvio 6. Tehtävänanto keskustelualueelle

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Verkkokurssit muuttavat opettajan työtä ja ohjauksen prosesseja. Kurssien hyvällä etukäteissuunnittelulla ja rakenteiden selkeällä toteutuksella voidaan helpottaa sekä opettajan että opiskelijoiden keskittymistä itse pääasiaan eli oppimiseen (Matikainen 2003, 97).

Verkkokurssin suunnittelussa tulee ottaa huomioon yhä enemmän alan käytännönläheisyys ja opiskelijoiden eriaikaisuus verkkotyöskentelyssä. Asioiden purkamisen keskustelun avulla vaatii aikaa myös opettajalta. Hän ei voi jättää opiskelijoita oman onnensa nojaan, vaan hänen tulee valvoa verkkotyöskentelyä ja ryhdittää sitä avaamalla esimerkiksi keskusteluja ja rohkaisemalla opiskelijoita kommentoimaan asioita omalla asiantuntemuksellaan.

Opiskelu verkkoympäristössä antaa vapauksia, mutta se tulisi ymmärtää myös niin että annettuihin tehtäviin vastaaminen ja etenkin keskustelutehtävät tulisi tehdä annetun ajan puitteissa, jotta siitä hyötyisivät kaikki opiskelijat. Tämä tulisi sisäistää niin opiskelijoiden kuin opintojaksosta vastuussa olevan opettajankin. Tulevaisuudessa tämän opintojakson suunnittelussa tulisi ottaa huomioon opiskelijoiden keskustelun aktivointi. Yhtenä vaihtoehtona tähän näen reaaliaikaisen keskustelun, jolloin opintojaksokuvauksessa jo voitaisiin antaa aika tälle keskustelulle ja kaikki olisivat silloin paikalla.

Opiskelijoiden antama palaute kurssin suunnittelusta oli myönteistä ja kehittävää. Viimeisellä lähiopetustunnilla keräsin paikalla olleilta opiskelijoilta palautteet paitsi omaa opetustani kehittääkseni myös tämän kurssin suunnittelua parantaaksemme. Sain opiskelijoilta seuraavia palautteita:

*”Tasapainoinen kurssi, napakat tehtävät, kiitos kurssista 😊.”*

*”Benchmarking reissu, tehtävät ja lähiopetus hyvin onnistuneita, tehtävät monipuolisia ja paikoin haasteellisia, mutta mukavasti uutta näkökulmaa tuovia, lähiopetusta ok määrä, mutta väärän ryhmän tunneilla mikä vaikeuttaa pääsemistä paikan päälle, sillä matkoihin paikan päälle menee paljon aikaa, kiitos.”*

*”Tehtäviä monipuolisesti, palautetta olisi tehtävistä saanut antaa jo kurssin aikana -> olisi tiennyt onko ymmärtänyt oikein, sopiva määrä tehtäviä ja haasteel-*

*lisuus myös sopiva, lähiopetusta riittävästi, toki ainahan sitä lähiopetuksessa mukavammin oppii.”*

*”Selkeä kokonaisuus, aiheet kiinnostavia ja selkeyttivät yleensäkin majoitusala, tehtävät mielenkiintoisia, riittävän haasteellisia ja laajuudessaan sopivia, yritysvierailu oli hyvä kokemus, lähitunteja vähän, mutta moodle hyvin koottu, kurssi toimi mielestäni hyvin, mielenkiintoinen kurssi, valaisi ja opetti myös asiakkaan näkökulmasta majoittumista, nyt osaan etsiä ja varata / ostaa majoitusta myös itsellekin, myös hotellihuonehintojen vertailu oli hieno oppiminen.”*

Itse olisin tehnyt opintojakson vielä selkeämmin ja perusteellisemmin mikäli aikataulu opintojakson tekemiseen ja suunnitteluun olisi ollut hieman vapaampi. Opin myös sen, että on tärkeää motivoida opiskelijat orientaatiotunnilla alkuun, niin että he osallistuvat verkkokeskusteluihin ja antavat näin osansa yhteisölliseen oppimiseen. Oman ajankäyttöni vuoksi en voinut olla niin paljon esillä ja käsillä kuin tällä opintojaksolla olisi pitänyt. On siis tärkeää olla paikalla keskusteluissa ja antaa opiskelijoille palaute tasapuolisesti ja niin pian kuin suinkin mahdollista.

Kehittämishankkeeni tuotos on monipuolinen ja päivitettävä opintojaksokokonaisuus, jota on helppo muuntaa seuraaville monimuotoisesti opiskeleville res-  
tonomeille. Vahvistuksen ajatukselleni opintojakson hyvästä toteutuksesta olen saanut opintojakson käyneiltä opiskelijoilta, ohjaavalta opettajaltani sekä opiskelukavereiltani.

Kaiken kaikkiaan tämä opintojakson suunnittelu ja sen pitäminen näille kahdelle ryhmälle oli paitsi haasteellista ennen kaikkea opettavaista ja innostavaa. Olen henkilökohtaisesti tyytyväinen siihen, että oppimisympäristöt ovat monipuolisia ja voimme käyttää tulevaisuudessa vieläkin runsaammin erilaisia helpottavia työkaluja opetuksessa. Uskon, että nämä opiskelumenetelmät ovat opiskelijoillekin motivoivampia kuin pelkät lähiopetustunnit luokahuoneessa.



## LÄHTEET

Aarnio H. & Enqvist J. 2001. Dialoginen oppiminen verkossa – DIANA- malli ammatillisen osaamisen rakentamiseen. Helsinki: Hakapaino Oy.

Haasio A. & Haasio M. 2008. Pulpetit virtuaalivirrassa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kalliala E. 2002. Verkko-opettamisen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Kielikeskus. Mitä monimuoto- opiskelu on. Itä- Suomen Yliopisto. Luettu 26.3.2013 [http://www.avoinamk.fi/kasitteisto\\_9.html](http://www.avoinamk.fi/kasitteisto_9.html).

Kiviniemi K. 2000. Johdatus verkkopedagogiikkaan. Kokkola: Art-Print Oy.

Komppula R. & Boxberg M. 2005. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.

Käsitteistö. Avoin AMK. Luettu 28.3.2013  
[http://www.avoinamk.fi/kasitteisto\\_9.html](http://www.avoinamk.fi/kasitteisto_9.html).

Matikainen J. 2003. Oppimisen ohjaus verkossa. Helsinki: Yliopistopaino.

Mediaopas. Luettu 3.4.2013 <http://www.mediaopas.com/sanasto/br%E4ndi/>

Meisalo V., Sutinen E. & Tarhio J. 2003. Modernit oppimisympäristöt. Tieto- ja viestintäteknikka opetuksen ja opiskelun tukena. Pieksämäki: RT- Print Oy.

Mitä monimuoto-opiskelu on? Utä- Suomen yliopisto. Luettu 26.3.2013  
<http://www.uef.fi/fi/kielikeskus/mita-monimuoto-opiskelu-on>.

Moodle. Luettu 26.3.2013 <https://moodle.org/>.

Moodle. Savonia AMK. Luettu 28.3.2013  
<http://moodle.savonia.fi/course/view.php?id=1265>.

TAMK Tabula. Verkko- opetuksen kehittyvät menetelmät- kurssi. Keskustelu- alueet. Luettu 3.4.2013  
[http://tabula.tamk.fi/pluginfile.php/17552/mod\\_resource/content/1/keskustelualueet.htm](http://tabula.tamk.fi/pluginfile.php/17552/mod_resource/content/1/keskustelualueet.htm)

TAMK Tabula. Verkko- opetuksen kehittyvät menetelmät- kurssi. Verkko- oppimisympäristöt. Luettu 3.4.2013  
[http://tabula.tamk.fi/pluginfile.php/17551/mod\\_resource/content/1/verkko-oppimisymp\\_rist\\_t.htm](http://tabula.tamk.fi/pluginfile.php/17551/mod_resource/content/1/verkko-oppimisymp_rist_t.htm).

Yleinen hakukelpoisuus. Hotelli- ja ravintola- alan koulutusohjelma. Savonia AMK. Luettu 28.3.2013 <http://portal.savonia.fi/amk/fi/hakijalle/amk-ja-ylemmat-amk-tutkinnot/koulutusohjelmat?vpkoid=270&lv=S2013&km=2>.

## LIITTEET

## Opintojakson arviointikriteerit

## LIITE 1

Arviointikriteerit  <i>Opintojakson ydinosoamisalueet/ ydinsisällöt</i>	TYDYTTÄVÄ 1-2	HYVÄ 3-4	KIITETTÄVÄ 5	MITEN ARVIOIDAAN?
<i>Kansainväliset hotelliketjut, brändit ja konseptit</i>	Opiskelija osaa nimetä erilaisia kv-hotelliketjuja	Opiskelija ymmärtää eri brändien yhteyden palvelukonsepteihin	Opiskelija osaa yhdistää hotelliketjun sen brändiin	Soveltava harjoitustyö tai tentti
<i>Majoitus- ja matkailupalvelujen turvallisuus ja laatu sekä näiden vaikutukset tuotantoon</i>	Opiskelija ymmärtää laadun ja turvallisuuden eron ja yhtymäkohdat	Opiskelija osaa käsitellä turvallisuus-käsitettä asiakasläh-töisen tuottamisen ja laadukkaan palvelun kannalta	Opiskelija osaa nimetä turvallisuuden ja laadun menestystekijöitä tuotannollisesta näkökulmasta	
<i>Majoitusyritysten jakelukanavat ja e-business</i>	Opiskelija ymmärtää käsitteet jakelukanavat ja e-business	Opiskelija osaa nime-tä majoitusyritysten eri jakelukanavat ja ymmärtää sähköisen liiketoiminnan merki-tyksen liiketoimintaan	Opiskelija ymmärtää sähköisten kauppapaikkojen ja kilpailun merkityksen e-busineksessä	
<i>Revenue management toiminnan ohjaajana</i>	Opiskelija ymmärtää Revenue managementin perusasiat	Opiskelija osaa laskea ja soveltaa RM tietoa päivittäisessä opera-tiivisessa työskente-lyssä	Opiskelija osaa suunnitella kannattavuutta ja tuottavuutta RM:n avulla	
<i>Palvelupakettien suunnittelu majoitus- ja matkailuyrityksissä, Blueprinting -malli</i>	Opiskelija osaa nimetä majoitus- ja matkailuyritysten erilaisia palvelupaketteja ja tietää mitä Blueprinting –malli tarkoittaa	Opiskelija osaa yhdis-tää erilaiset palvelu-kokonaisuudet hotel-liketjuun brändien mukaisesti yhdistää ne hotelliketjuun ja kuvata prosesseja Blueprinting –mallia hyödyntäen.	Opiskelija osaa itsenäisesti suunnitella erilaisia palvelukokonaisuuksia ja ottaa huomioon alalla vallitsevan kilpailun. Hän osaa kuvata ja kehittää palvelutoibtoja Blueprinting –mallia hyö-dyntäen.	